



MAYO 2011

**ESTADO DE CALIFORNIA  
DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR  
OFICINA DE REPARACIONES AUTOMOTRICES  
PROGRAMA DE ASISTENCIA AL CONSUMIDOR**

**ASISTENCIA EN LA REPARACIÓN – PREGUNTAS FRECUENTES**

**¿A dónde puedo llevar a que reparen mi vehículo?**

Solo las estaciones de reparación Gold Shield están autorizadas a reparar los vehículos que participan en el Programa de Asistencia al Consumidor (Consumer Assistance Program o CAP). Puede obtener una lista de estaciones Gold Shield autorizadas en el Internet, en el enlace del CAP ubicado en la sección "Quick Hits" (Soluciones rápidas) en [www.smogcheck.ca.gov](http://www.smogcheck.ca.gov), o llamando al **800.952.5210**.

**Si llevo mi vehículo a una estación de reparación que no sea Gold Shield, ¿el CAP me dará asistencia financiera para el costo de las reparaciones?**

No. El CAP es el único que tiene autorización para pagar las reparaciones que realicen las estaciones de reparación Gold Shield que tienen contrato con la Oficina de Reparaciones Automotrices (Bureau of Automotive Repair o BAR).

**¿Cuánto tendré que pagar?**

El costo depende del tipo de reparaciones que su vehículo necesita. Además, como los dueños y el funcionamiento de las estaciones Gold Shield son independientes, la tarifa por hora que cobran y el tiempo requerido para realizar las reparaciones varían. Debe obtener más de un presupuesto antes de autorizar las pruebas o las reparaciones para asegurarse de obtener el mejor precio y valor.

**¿Qué es un copago?**

El copago es la cantidad que tiene que pagar por ley directamente a la estación de reparación Gold Shield para que diagnostique y repare su vehículo. El monto del copago está establecido en las reglas a \$20.

**¿Tengo que pagar por algo?**

Usted tiene que pagar el copago, tal como lo dice su *carta de elegibilidad*, el certificado de cumplimiento (\$8.25) y cualquiera reparación que autorice que sea mayor de \$500, que es el beneficio del CAP.

**¿Me reembolsarán las reparaciones que ayudaron a que mi vehículo pasara el examen de smog antes de hacer la solicitud con el CAP?**

No, el CAP no le puede reembolsar las pruebas o las reparaciones realizadas.

### ¿Puede una estación Gold Shield negarse a trabajar en mi vehículo?

Las estaciones Gold Shield tienen la opción de no aceptar vehículos por cualquiera de los siguientes motivos:

- El vehículo es inaccesible, inseguro o inestable.
- Las pruebas y el diagnóstico de su vehículo requerirán más de una hora y media.
- La estación no tiene la experiencia para diagnosticar y reparar su vehículo en particular.
- El propietario del vehículo no colabora o no está dispuesto a trabajar dentro de las pautas del CAP.

Comuníquese con el CAP al **866.272.9642** si necesita ayuda para encontrar otra estación Gold Shield en su área.

### ¿Por qué la estación tiene que probar y diagnosticar mi vehículo?

El CAP exige que un técnico con licencia para realizar exámenes de smog pruebe y diagnostique una falla antes de hacer reparaciones. Para garantizar que su vehículo se pruebe debidamente, debe tener al menos un cuarto del tanque de combustible lleno.

### ¿Qué tipos de reparaciones se cubren?

El CAP solo pagará diagnósticos y reparaciones relacionados con emisiones.

### ¿Qué tipos de reparaciones no cubre el CAP?

El CAP no pagará reparaciones no relacionadas con emisiones o artículos de mantenimiento programados con regularidad, a menos que sean la causa directa de la falla de emisiones. Los artículos no reembolsables pueden incluir:

- baterías
- reparaciones de la carrocería,
- frenos
- sistema de carga y arranque,
- combustible
- reparaciones de vidrios
- reparaciones del sistema de calefacción, ventilación o aire acondicionado
- soportes del motor y de la transmisión
- silenciadores
- llenado de aceite y líquidos,
- radiadores
- reparaciones realizadas después de la certificación del vehículo
- Equipo relacionado con la seguridad (es decir, airbags cinturones de seguridad)
- dirección y suspensión
- caños de escape,
- neumáticos
- bombas de agua

### ¿Qué opciones tengo si las reparaciones cuestan más de lo que puede pagar el CAP?

- Puede seguir con las reparaciones y pagar usted los costos adicionales.
- Tal vez sea elegible para la opción de Retiro del Vehículo del CAP.
- Podría ser elegible para un desistimiento único del costo de la reparación mediante un árbitro. Comuníquese con su estación Gold Shield para obtener información sobre esta opción.

### ¿Hay fecha límite para la reparación de mi vehículo a través del CAP?

Sí. Debe reparar su vehículo dentro de los 90 días de la fecha indicada en la *carta de elegibilidad*.

### ¿Dónde puedo obtener más información?

Visite la Oficina de Reparaciones Automotrices (BAR) en el Internet a **www.smogcheck.ca.gov** o llame al CAP al **866.272.9642**. El horario de atención del CAP es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 4:50 p. m. Tenga en cuenta que las oficinas de la BAR permanecen cerradas los sábados y domingos, y los feriados estatales.